

悪質商法にかんする消費生活相談事例集（東京都消費生活総合センターの資料より）

【訪問販売に関連して】

水道水は危険といわれて、浄水器を購入したけれど…

販売員から「環境によい洗剤を試して欲しい」と電話があり断りましたが、見本を置くだけだからと訪問してきました。30分ほど洗剤の話をした後、水道管に浄水器を取り付け、「今の水道水は飲むだけでなく、触るだけでも害になる。一般的に売られている浄水器は、塩素を取り除くことはできるが、危険なトリハロメタンは増えるだけ」などと、水道水の危険性について3時間以上説明され、全てを除去できるという浄水器を勧められました。レンタルで月額15000円ということなので、高額で払えないと断りました。そうしたら、「今日契約するならば、特別に買い取りで月々3500円からローンを組むことができる。家族の健康を考えたら安いもの」といわれ、「水道水は毒」と思い込まされてしまったこともあり、総額36万円の契約をしてしまいました。

その後、インターネットで調べてみたら、同じような性能の浄水器は他でも扱っており、しかも半額程度ということがわかりました。また、説明時に実験に使用した薬品の化学反応についても、必要以上に水道水に対する恐怖感を植え付けるものだったということがわかりました。不当な販売方法で売りつけられたことは明らかなので、解約したいのですが。

事例の場合、契約後2か月を経過していたので、クーリング・オフ期間は過ぎていました。

しかし、(1)販売員は販売目的を隠して訪問し、浄水器を取り付け断りにくくしたうえで、長時間勧誘を行った。(2)水道水が危険であるという虚偽の説明で消費者の不安をあおった。(3)販売会社はクーリング・オフをするためのハガキを添付していたが、販売員は「これを出す人はいない」と、クーリング・オフの回避ととれる発言をした。など、販売会社の販売方法に複数の問題があったため、問題点を詳細に指摘した文書を通知し、解約の交渉をしました。その結果、無条件で解約することができました。

消費者の健康志向につけ込んだ悪質な販売が横行しています。高額な商品を購入する際は、すぐに契約せずに冷静に考えるようにこころがけましょう。また、必要のないものは、きっぱりと断ることも大切です。

水道水を毎日飲むと病気になると言われ、浄水器を買わされた

「一人暮らしをしている母の相談です。自宅に販売員が来て、『東京の水は汚れている、毎日飲み続けると病気になってしまう』と説明されました。また、水道水に試薬を入れ、色が変わったのを見せられ、すっかり販売員の説明を信じてしまい、浄水器が健康によいのであればと契約をしました。でも、冷静になって考えると5年間も支払い続けることが不安になり、契約してから5日目に販売会社に電話をして解約したいと申し出ましたが、逆に、ちゃんとした商品だから心配ないし解約はしないほしいと説得されてしまいました。しかし、将来の支払いに不安がつori、解約したいという思いが強くなってきたので、契約してから9日目に再度販売会社に電話をして解約の申し出をしました。が、クーリング・オフ期間を過ぎていたので、解約できないと断られてしまいま

した。

母は、クーリング・オフ期間内に解約を申し出ており、現在も強く希望しているので、何とか解約させたいのですが。」

事例は訪問販売にあたりますので契約書を受け取って8日以内であれば、クーリング・オフができます。しかし、相談者がクーリング・オフ期間内に解約を申し出たにも関わらず応じず、更に解約しないよう説得しています。クーリング・オフは消費者が一方的に申し込みの撤回又は、契約の解除ができる権利です。クーリング・オフを回避することは、訪問販売法に反しており、悪質な商法といえます。

今回は、クーリング・オフを回避している点や明確な根拠がないのに水道水が危険であるかのようなセールストークで勧誘した問題点を指摘した書面を販売会社と、クレジットを利用している場合は信販会社にも出して、全面解約を申し入れることになります。

クーリング・オフは所定の期間内に通知を発信することにより効果が生じるものです。電話でまず断ろうと考えがちですが、後日の争いを避けるためにも、ハガキなどの文書で通知しましょう。その際、コピーをとって保管し、配達記録や簡易書留などで送り、証拠を残しておきましょう。

見本工事としてパンフレットに掲載したいと言われたユニットバス工事（見本工事商法）

「販売員が自宅に来訪し、『病院や福祉関係施設に販売してきたユニットバスを一般家庭に普及させたいので、見本工事としてパンフレットに掲載させて欲しい。モニター価格にするので345万円でいいし、支払いは工事完了後3か月使用し納得してからでよい。』と勧誘されました。たまたま、高齢の夫の足が悪くなり、介助のできるようなお風呂が欲しいと思っていたので、その旨販売員には話しましたが、あまりにも高額なのでしばらく考えていると、今度は313万円にするとってきました。300万円ならと申し入れた額で、販売員は承諾したので契約することにしました。支払いのほうは最初の説明と違い、その場でクレジット契約書を書くよう指示されました。

その後、工事開始月になっても図面や見積書の提出はなく、信用できなくなったので、役所の福祉担当部署に相談したところ、契約したユニットバスは夫のような高齢で足の弱い病人が使用するには小さく、強度が足りなことがわかりました。また、役所の紹介業者なら半額の費用で同程度のものが出来ることもわかりました。勧誘時の説明では、夫の状況を考慮したユニットバスだと思っていたましたが、実際は夫には不適當なものであることがわかったので解約したいのですが。」

この事例は、いわゆる「見本工事商法」と言われている販売方法です。「格安で」「我が社の宣伝用に」などと言葉巧みに相手を信用させ、「この地域ではもう枠がない」と言ってカタログや見積書を検討する余裕を与えず、契約させようとします。

今回は訪問販売なので契約書を受け取って8日以内であればクーリング・オフできます。ハガキなどでクーリング・オフの通知を出してください（コピーをとって保管し、配達記録や簡易書留などで送り、証拠を残すこと）。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、足の悪い病人が使用するのに最適であるかのように誤信させ

るセールストークなどの問題点を指摘した書面を販売会社と、クレジットを利用している場合は信販会社に出して、解約交渉していくことになります。ご本人だけで心細ければ、お近くの消費生活センターにご相談ください。

このような被害にあわないためには、その場ですぐに契約することは避け、家族に相談したり、他の事業者から見積もりを取るなどして調べ、本当に安いのか、最適な機種なのかをよく確かめることが大切です。

こんな高いふとんセットなんていないのに

「先日、一人暮らしの母親の家を訪ねたら、高額なふとんセットやベッドを購入したことを知りました。以前、ふとんを購入したことがある販売会社が訪問してきて、ふとんを見せて欲しいと言ったので、母が見せると『こんなにカビ臭いのでは体が悪くなる、良いふとんがあるので替えましょう』と言われたそうです。体に悪いのなら使っていても仕方がないし、近々買い替える予定だったので、ふとんと一緒にベッドも替えることにしました。

ところが、販売員は客ふとんセット等注文していないものまで持ち込んできたので、困ると何度も断りましたが全然聞いてくれません。これ以上販売員と交渉する気力もなく、とても断れる雰囲気ではなかったので、106万円もする高額な契約をしてしまったとのこと。

母は、最初からこんな高額な契約をするつもりはなかったので、解約したいそうです。」

この事例は訪問販売にあたりますので、契約書を受け取って8日以内であれば、クーリング・オフの通知を出すことで契約解除ができます。ハガキでクーリング・オフの通知を出してください（ハガキのコピーをとって配達記録か簡易書留にして証拠を残すこと）。ふとんは使用してもそのまま返品できます。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、販売目的を告げずに訪問し、カビ臭く体に悪いなどというようなセールストークで勧誘し、何度も断っているのに強引に商品を置いていくなど、販売方法の問題点を指摘した書面を販売会社と、もしクレジットを使用しているなら信販会社に出して、解約交渉をしていくことになります。

高齢者は家にいることが多く、悪質商法のターゲットになりやすいので、契約する気持ちがないときは、きっぱり断ることが大切です。また、契約してしまってもあきらめずに家族や知人、または消費生活センターなどへ相談しましょう。

強引な新聞販売のトラブル

「昨夜、アパートの下の階の者ですがと男性がチャイムを鳴らしたので、玄関を開けました。すると男性は持っていた洗剤を渡して、『景品をあげるから、3か月だけ〇〇新聞を取ってください。成績が悪いと家族に仕送りができない。助けると思って〇〇新聞を取って。』などとセールスを始めました。

強引さがイヤだったので、△△新聞を取ってるからと断りました。ところが今度は『私は△△新聞の勧誘員もしているので、この契約書で△△新聞の継続ができます。ここに判を押して』と強く言われ、断りきれずに判を押してしまいました。

あとで、もらった契約書をよく見ると、やはり〇〇新聞のものです。どうもだまされたようですが、きちんと

やめる方法がありますか。」

3月、4月は学生や社会人がたくさん移動する季節で、新聞の勧誘トラブルも増加します。

新聞の勧誘は専門業者が多く、主なトラブルには、宅配便と名乗ってドアを開けさせたり、いらないと断ってもなかなか帰ってくれない、などの強引な販売方法があります。中には、玄関に足を入れてドアを閉めさせないケースや、勧誘員が三文判をたくさん持っていて、勝手に契約書を作られたという相談まであります。

また新聞の景品は、「取引価額の8%または6か月分の購読料の8%のいずれか低い金額まで」を上限として認められています。しかし、実際にはもっと高額な景品をつけて、消費者に契約をあおるケースもあるようです。

今回の事例では、消費者は契約書に記載がある〇〇新聞販売店と契約したになっています。

これは訪問販売ですから、クーリング・オフをすれば契約はやめられます。8日以内にハガキでクーリング・オフの通知をしましょう。その際ハガキのコピーを取り、ハガキを配達記録または簡易書留にして証拠を残すことを忘れずにしてください。

もしクーリング・オフ期間が経過してしまったら、勧誘時の経緯を申し出て、ねばり強く販売店と話し合いをすることです。

無料点検してもらったら「白アリがいる」といわれたが（点検商法）

「築10年の家に住んでいますが、数日前、業者が近所で白アリが大量発生したと白アリ被害の写真を持ってきました。業者に無料点検を勧められ床下を見てもらおうと、やはり白アリがいるといいます。今日消毒しないと家が倒壊する、今なら4割引にするというので、不安になり承諾しました。薬剤散布と乾燥剤のほか床下換気扇も必要と、40万円ものクレジット契約を組み、作業は2時間ほどで終わりました。でもその後近所でたずねてみても、白アリ被害の話は聞きません。家族にも反対されました。今さらとは思いますが、何とかキャンセルできないでしょうか。」

白アリは暗くて湿った場所に生息し、建物の土台や柱の中を食い荒らし空洞化させる昆虫です。白アリ駆除サービスの勧誘方法としては、駆除剤の散布、乾燥剤、床下換気扇の設置を組み合わせるおこなう場合があります。この白アリ駆除サービスのトラブルは、訪問販売が多いためか、在宅率の高い高齢者にとくに目立っています。

相談の内容も「無料点検のはずが高額な契約になった」「見積りもなく作業後に価格が決まった」「家族に相談する時間はないと急がされた」とさまざまです。なかには「あとで専門家にみてもらったら建物の異常はなかった」など、本当に白アリが発生していたのか疑わしいというものまであります。

訪問販売による白アリ駆除サービスはクーリング・オフができます。この事例のようにすでにサービスを受けたあとでも、契約後8日以内にハガキなどで業者に通知すれば無条件で解約できます。当然損料などは一切支払う必要はありません。またクーリング・オフ期間経過後でも、勧誘に問題があったら消費生活センターなどに相談してください。

白アリ駆除サービスは信用できる業者に見積りしてもらい、内容、価格を比較して決めることです。公益法人の業界団体がありますから、加盟業者かどうか選ぶ目安になるでしょう。

開封した化粧品はクーリング・オフできるのか

「『500円で美顔器の体験をしてみませんか』と自宅に電話があり、断り切れず来訪を承諾しました。体験をした後、痩身効果があると説明があり、お腹のあたりに20分程器具を当てた後、数センチも減ったと言われました。その他、皮膚のくすみが取れる等の効能を説明され契約をしました。美顔器の他に化粧品を渡されましたが、販売員はこの器具を購入すると化粧品がついてくるような説明をしていたので、化粧品はサービスだと思っていました。販売員が帰った後、使用はしませんでした。化粧品のキャップの口蓋のシールをはがしました。夫が帰宅後、契約関係書類を見ると、商品内訳欄に美顔器と化粧品と記載されていて、化粧品はサービスではなく買わされたのだということがわかりました。不信感がつのったので、翌日、電話でクーリング・オフを申し出ましたが、開封した化粧品については代金を支払うようにと言うのです。支払わなければならないのでしょうか。」

この事例は訪問販売で指定商品の美顔器と化粧品の購入なので、契約書面を受け取って8日以内であればクーリング・オフできます。問題の化粧品は、「ついてくる」「無料サービス」という印象を販売員の説明から受けたようですが、契約の申し込み書面からすると、購入したことになっていました。期間内にクーリング・オフを申し出ているので化粧品は未使用であれば全て業者負担により引き取りを請求できますが、使用してしまった場合はその分は引き取りを請求できませんし、代金は負担しなければなりません。

訪問販売法では開封しても使用していない場合、品質に影響を及ぼさなければ使用・消費には当たらないという規定があり、事例はクーリング・オフによる返還が可能と考えられますが、現実には口蓋のシールが取られており、その使用の真偽また、品質への影響についての立証は難しいものがあります。

今回は、化粧品はシールをはがしただけで使用していない、販売会社は契約内容についての説明が不的確で相談者に誤解を与えている等で解約交渉していくことになります。

室内のクリーニングのはずが、スチーム掃除機の販売だった- 高齢者の一人暮らしは要注意 -

契約の当事者は一人暮らしの高齢者で、その娘さんからの相談です。

「一人暮らしの母に、台所を千円でクリーニングすると電話があったので、母が待っていると、セールスマンがスチームの出る外国製掃除機を持ってきて、ガス台、換気扇などを掃除してくれたそうです。ところが、掃除がすむと『このスチーム掃除機が1台あれば、どんなものでも掃除ができる。操作は簡単でお年寄りでも使える。今ならキャンペーン期間中で割引く』と強引に勧誘され、母が現在使っている掃除機で十分だからと断っても2時間も帰らず、とうとう40万円もするスチーム掃除機を買わされてしまいました。

母は解約したいと言いますが、セールスマンに使い方を教えてもらうときに、一度使用しています。これはキャンセルできるでしょうか。」

高齢者の訪問販売のトラブルは大変多くて、従来から羽毛布団、外壁工事などの相談が目立っていました。最近はこの事例のような外国製スチーム掃除機の相談も多く寄せられています。

この事例は訪問販売ですので、契約書を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。ハガキでクーリング・オフの通知を出してください（ハガキのコピーをとって配達記録か簡易書留にして証拠を残すこと）。掃除機は使用していてもそのまま返品できます。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、室内のクリーニングという話が実際は掃除機の販売だったなど、目的を隠した勧誘方法や、断っても帰らないなど、売り方の問題点を指摘した書面を販売会社に出して解約交渉をしていくことになります。

高齢者をねらう訪問販売の場合、「話を聞くだけでいい」などと言って家の中に入りこみ契約させるケースが目立ちます。一人では断れない場合に備えて、日頃から家族やご近所に相談できるようにしておきましょう。また、トラブルにまき込まれたときは、消費生活センターにご相談ください。

【訪問販売（キャッチセールス）関連して】

駅前で「テレビに出ない？」と声をかけられたー実はタレント養成スクールの契約が目的ー

「20才の大学生です。この間、駅前で『テレビに出る気ない？』と声をかけられ、軽い気持ちで事務所に行きました。事務所では、きみはタレント性あるし、プロポーションもいいから、すぐ売れる。まずマスコミに配る写真を撮り、それから基本の歩き方や演技を、ウチの提携スクールで勉強すればいい。少しお金がかかるけど、テレビ局のバイトができるから、支払いの心配はいらないなどといわれ、何だか夢のようで、指示されるままに、スクールの申込書にサインしました。でも家に帰って申込書をよく見たら40万円もします。親にも反対されたし、本当に仕事があるのか不安で、やめたいと思い事務所に電話していますが、担当者不在で連絡できません。どうしたらいいのでしょうか。」

最近は素人でも、テレビなどマスコミに出られる時代のように、10代、20代の女性を中心に、この事例のような相談がとて増えています。ほかには、折り込み広告のタレント募集を見て応募し、登録料を払ったが全く仕事がないケース、オーディションに合格し、写真代など宣伝費を払ったのに仕事はなく、いろいろ理由をつけて支払いを請求されるケースもあります。

本来、モデルやタレントの紹介業は、労働大臣の許可が必要です。事前に許可の有無を確認すれば、信用の目安にはなるでしょう。

この事例はキャッチセールスで、タレントスカウトを装っていますが、実際にはタレント養成スクールの契約をさせるのが目的です。またテレビ局のバイトの話も、本当かどうかは分かりません。

やめたいときは電話ではなく、8日以内にハガキなどでクーリング・オフをする旨の通知をしてください。その際には、コピーをとって配達記録か、簡易書留にするなど、必ず証拠の残る方法で出しましょう。

もしもクーリング・オフ期間が過ぎてしまった場合は、勧誘方法に問題があったなど、事情を手紙に書いて、ねばり強く事業者と交渉することになります。

駅前で「アンケートに答えたらネイル用品をプレゼント」と声をかけられた

「この間、駅前でアンケートに答えたらネイル用品をプレゼントする、と声をかけられました。5分で終わるし販売じゃないというので、店まで行きました。店では、アンケートとお肌チェックの後で『若いのに肌がひどすぎる。いま手入れしないと一生取り返しがつかない。市販の化粧品は悪性添加物が入っている。ウチの化粧品はひとりずつの肌に合わせて作るし、無料エステもあるので、春までに絶対きれいになれる』と2時間以上も説得されました。すぐクレジット用紙に署名するようにといわれ、もうボーッとしたまま署名し、化粧品1セットを渡されて帰宅しました。でも落ち着いて契約書を見たら、3セットで総額60万円にもなっています。とても払えないので何とかやめたいのですが。」

この事例は典型的なキャッチセールスです。若い女性を対象に、販売目的を隠して声をかけ、店に連れて行って高額な化粧品を買わせる手口で、ずいぶん前からありますが一向に被害が減りません。化粧品以外にも、効果を高めるためと称して一緒に健康食品、美顔器などを売ったり、やせると称して高額の下着セットを売るケースもあります。

また、最近は高校生が化粧をする時代のようなのですが、化粧品のキャッチセールスでも、未成年者の被害が増えてきました。ただし、この場合は通常、未成年者契約の取消ができます。

キャッチセールスでは、契約書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフができます。ただし化粧品・健康食品は消耗品といって、使用したものについてはクーリング・オフできません。

この事例では、化粧品を使っていなければハガキでクーリング・オフの通知を出せばやめられます。受け取った化粧品は返品します。その際ハガキのコピーを取り、ハガキを配達記録または簡易書留にして証拠を残しましょう。もし一部使用していても、未使用分はクーリング・オフできます。

クーリング・オフ期間が経過していたら、勧誘の問題点を手紙などで指摘し、販売店と交渉していくことになります。

エステのモデルになるには健康食品が必要？

[ケース1]

エステのモデルをさがしていると街頭で声をかけられ、事務所で説明を受けました。モデルになるためには、肌荒れを直さないといけないと言われ、効果があるという健康食品2種類を勧められました。健康食品を契約すれば、美顔は50円、ボディーも100円でいつでもエステが受けられるからと3〜4時間勧誘され、断り切れず25万円で購入契約をしてしまいました。でも、モデルになるには、肌荒れを直さないダメと勧誘されたのに、その後何のアドバイスもありません。おかしいと思うので解約したいのですが。

[ケース2]

街頭で声をかけられました。健康食品を購入すると、近くオープンする美容室を安く利用できるとか、エステの器具を100円で利用できると勧誘されました。学生だし、支払えないからと断ったのですが、断りきれず40万円の契約をしてしまいました。高額だし、自分にとっては不必要なので解約したいのですが。

これは、キャッチセールスといわれる商法で、街頭や駅前などで、本来の販売目的を隠して近づき、喫茶店や

事務所に連れ込んで、強引に商品やサービスを売りつけます。

キャッチセールスでは、エステティックサービスや化粧品、健康食品、美顔器、会員権などの商品やサービスのトラブルが多くなっています。

キャッチセールスは特定商取引法の規制の対象ですから、契約書面を受領した日から8日間以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフすることを書面で通知しましょう。その際、配達記録・簡易書留などで証拠を残します。

クーリング・オフの期間が過ぎてしまった場合でも、ケース1のように「エステのモデルになるため」など、うそのセールストークで勧誘された場合や、「帰りたい」といっているのに帰してくれず、仕方なく契約してしまった場合は、勧誘時の問題点を指摘し、解約を交渉していくことになります。

キャッチセールスでは、特に20歳前後の被害者が目立ちますが、契約者が未成年の場合は、原則として法定代理人の同意が必要です。同意がない場合は、未成年者の契約として契約を取消することができます。

一人で交渉するのが不安な場合は、消費生活センターに相談してください。

一度開封した補正下着は、クーリング・オフできないの？

10日ほど前に、街頭で「美容についてのアンケートに協力して欲しい」と言われ、事務所に連れていかれました。簡単なアンケートに答えたあと、補正下着（5万円）の購入を勧められ、断りきれずに契約をしてしまいました。ところが補正下着がきつすぎて、とても長時間着続けられそうもないので、翌日にクーリング・オフのハガキを出したところ、事務所に呼び出され、袋を開けたものは解約できないと言われました。どうしたらよいのでしょうか。契約書には、「使用したものはクーリング・オフの対象外」と書かれています。

事例のようなキャッチセールスは、特定商取引法の規制の対象となりますから、契約書面を受け取ってから、8日間以内であれば、書面で通知することでクーリング・オフすることができます。事例では、書面を受け取った翌日に、ハガキでクーリング・オフの通知をしていますから、無条件で契約を解除することができます。

化粧品や健康食品など法に定められた消耗品を使用または消費した場合は、その使用分については、クーリング・オフの対象から除外されますが、補正下着は法に定められた消耗品に該当しませんから、開封して着用したとしても、期間内に通知していれば、クーリング・オフができます。

そこで、センターから事業者連絡を取り、「使用したものはクーリング・オフの対象外」と書かれている規約の表現は正しくないこと、契約の解除を認めないのは、クーリング・オフの回避に相当すると指摘して交渉した結果、無条件解除となり、全額返金されました。

事例のように消費者の利益を一方的に害する条項が契約書の特約等に記載されている場合は、消費者契約法による無効を主張する方法もあります。

一人で交渉することが難しい場合は、消費生活センターに相談してください。

【訪問販売（アポイントメントセールス）に関連して】

不要品の販売の仲介を依頼するのに、ダイヤモンドの購入が条件？

「職場に『不要品の仲介販売をしている。支払いの終わったものは高く買い取る』などと電話がありました。今までに時計や資格教材など4件の契約で支払いに困っていたので、会ってみることにしました。数日後、担当者に出ると仲介手数料は安いので、依頼を受けるには120万円のダイヤモンドを買ってもらうのが条件と言われました。このダイヤモンドも5年後には仲介販売で200万円になるとのことでした。他の支払いもあるので買えないと断りましたが、担当者に長時間説得され、断り切れなくなり契約をしました。その後、時計と資格教材の仲介販売を依頼しましたが、売れるまでには1年かかると言うのです。支払いが済んでいる契約でも、支払いに利用したサラ金の返済が残っているし、その上、ダイヤモンドの契約もしてしまい、支払いに困っています。仲介の話も違うので解約したい。」

事例は、ダイヤモンドを販売する本来の目的を隠し、不要品の仲介販売をすると言って、消費者を呼び出しています。このような販売方法はアポイントメントセールスと呼ばれ、若者に被害が多くみられます。契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。ハガキなどでクーリング・オフの通知を出してください（コピーをとって保管し、配達記録や簡易書留などで送り、証拠を残すこと）。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、長時間の勧誘や仲介の話が事実と異なることなどの問題点を指摘した書面を販売会社と、クレジットを使用している場合は信販会社にも出して、解約交渉していくことになります。

絵を見に行っただけなのに絵画を何枚も買わされた

<事例1>

「勤務先にギャラリー見学の電話があり、絵に興味があったので、翌日ギャラリーに行くことにしました。購入する気はありませんでしたが、販売員が『将来価値が出るから安い買物ですよ』と執拗に勧めるので、1枚くらいならと購入しました。その後、再度勤務先に販売員から電話があり、ギャラリーに遊びに行くと前回と同じ作家の作品を勧められ、また、購入してしまいました。その後も何度か電話で呼び出され、その都度販売員に頼み込まれ、断りきれずに11枚の契約をしました。毎月の支払いが10万円を超え、とても支払えそうもありません。何とか解約できないでしょうか。」

<事例2>

「路上で『絵を見ていきませんか』と声を掛けられ、入場券をもらってギャラリーに入りました。係の人にどの絵が好きかと聞かれ、軽い気持ちで答えたところ、作者や絵の価値を長時間説明されました。さらに、『この絵はいずれ価値が上がる。今しかチャンスはない』と勧められ、120万円もする契約をしてしまいました。1か月後、電話で誘われ出向いたところ、同じように説得され、今度も60万円の絵の契約をしてしまいました。現在、求職中で収入も少なく、支払えないので、解約したいんですが。」

この事例のように、販売目的を告げず、電話や路上で声を掛けて呼び出す販売方法は、アポイントメントセー

ルス、あるいはキャッチセールスと呼ばれ、訪問販売法の適用があります。契約書を受けとってから8日以内であればクーリング・オフができます。ハガキでクーリング・オフの通知を出してください（ハガキのコピーをとって配達記録か簡易書留にして証拠を残すこと）。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、長時間の勧誘や将来価値が上がるなどの虚偽の説明をした販売方法の問題点を指摘した書面を販売会社と、もしクレジットを使用しているなら信販会社に出して、解約交渉をしていくことになります。

自己啓発セミナーに必要と言われたCD-ROM教材を返品したい

3か月ほど前に、町で声をかけられ、アンケートに応じました。数日後、家に電話があり、会員になると旅行に安く行けるなどの「外商特権」サービスや自己啓発セミナーについての説明があり、説明会に誘われました。営業所に行ったところ、自己啓発セミナーや自分を変える方法についてなどの話を2時間くらい聞かされ、楽しそうだし、自分が変わることができるのかもしれないと思い、入会してみたいと言いました。すると、「外商特権」が受けられる会員サービスと自己啓発CD-ROM教材について話を聞かされ、セミナーに参加するのに必要なものだと説明されたので、クレジットの申込書に記入しました。クレジット代金は、月額2万円と説明されたのですが、書面をよくみると総額は120万円に達していました。その他に、入会金として8千円、会費として3千円をその場で支払いしました。その分について、領収書などは受け取っていません。

その後3回ほどセミナーに参加したのですが、就職したばかりでセミナーに通う時間もなく、支払いを続けるのは困難なので解約したいと思っているのですが、どうしたらよいのでしょうか。また、セミナーを受けることができなくなったので、一度も使用していない、CD-ROMも返品したいと思います。

センターでは、相談者から今までの経緯を聞き、書面で解約したい旨を申し出るように伝えました。書面が到着する頃を見計らってセンターから事業者連絡をとったところ、「この契約はCD-ROM教材の契約であり、今更解約は出来ない。当人は契約の内容をよく理解していたはずで、悪質商法ではない」という回答でした。

契約書をみると、「外商特権」などといって特典を強調して勧誘されていますが、契約書面の商品名は「自己開発教材一式」と記載されていて内訳がなく、役務の提供は「なし」となっていました。しかし相談者は、契約内容を自己啓発セミナーへの参加と認識していたことから、契約時の説明が相談者に誤解を与えるような内容であったのではないかと考えられます。

また、「外商特権」サービスや自己啓発セミナーなどの利用権について、CD-ROMとの一体契約であれば、契約書面にその旨を記載しなければなりませんから、「役務の提供はなし」となっているのは、契約書面の不備であるといえます。もし一体性がないのであれば、CD-ROM教材とは別の契約として、サービス利用権についての契約書面を交付すべきであったといえます。

さらに、契約時に月々の支払のみを説明し、契約金額（総額）を説明していないこと、契約当日の入会金等の支払いについて、領収書や会則などの書面を交付していないなども問題です。

そこでセンターから、以上の問題点を事業者指摘し、適正な書面が交付されていなかったため、無条件解約に応じるよう伝えました。両者話し合いの末、結局契約金額の10%を解約料として支払うことで合意解約をすることになりました。

このようなアポイントメントセールスでは、20代の若者の被害が多くみられます。問題商法についてよく情報を収集し、意図が分からない電話勧誘があった場合は、キッパリと断ることが必要です。

また、説得されて契約に至ってしまった場合でも、契約書面受領後8日間はクーリング・オフができます。一人で悩まず、家族や消費生活センターに早めに相談しましょう。

【訪問販売（催眠(SF)）に関連して】

園芸講座だと聞いて行った会場でいろいろなものが無料で配られ、雰囲気につられて高価な羽毛ふとんを買ってしまった

「団地に住んでいますが、花の無料配付が集会所であると聞き、行ってみました。そのとき花の種を配った人が、午後の園芸講座に来てというので、行ってみると20人ほど集まっていました。最初に男の人から、大声が健康の秘訣と説明があり、弁当箱、目覚時計などがつぎつぎに出され元気よく手をあげた人に無料でくれるといます。はじめは半信半疑でしたが、周囲につられて手をあげると、いろいろなモノがもらえました。それで羽毛布団が出されて、百貨店では80万円の商品が今なら30万円といわれたときも、思わずハイと手をあげてしまったんです。自宅に布団も景品も運ばれましたが、本当は買う気はなかったんです。この布団は返せるでしょうか。」

これは催眠商法またはSF商法といって閉めきった会場に人を集め、おもしろおかしい話で場を盛りあげながら無料で景品を配り、催眠的な雰囲気の中、最後には目的の高額商品を買わせる商法です。

駅前などでハンカチやパンストを配って、人を集める方法が最も多く、被害は高齢者や主婦に集中しています。羽毛布団や磁気マットレスなどを、どんな病気にも効果があると、実際上あり得ない説明をして売ったりします。

SF商法には、訪問販売法が適用されるので、この事例の場合でも、契約後8日以内にクーリング・オフの通知を出せば、契約解除できます。布団を使ってしまったらもう返せないのではと、心配する必要もありません。布団は食品や化粧品のような「消耗品」ではないので、使ってしまったって問題なくクーリング・オフできます。布団はそのまま業者に返せばよく、内金を払っていれば返金してもらえます。

都内では駅前や仮設の会場以外でも、この事例のように団地・マンションの集会所や、個人の家の庭先を使う、手口が広がっています。家族にも言えず一人で悩む深刻なケースも増えています。もし被害にあった場合は、泣き寝入りせずに、すぐ消費生活センターにご相談ください。

気づいてみたら高額な磁気布団を買わされてしまった

〔ケース1〕

昨日、街頭で腰のサポーターをあげると呼び止められました。先着40名にひざ、腰のサポーターをただあげると言われ、ビルの一室に案内されました。30人ほど集まったところで入口が閉められ、サポーターやティッシュを配った後、「某有名指圧師が開発した、腰、ひざ、ひじなどの痛みが治るすごい商品」と説明され、磁

気布団を勧められました。「本当は60万円の商品だが今日は特別に38万円にする」と言われ、さらに、磁気テープや景品をつける、商品は自宅まで運んでくれるというので、高揚した気分がつい手をあげてしまいました。家に帰って、冷静になってみると高額だし、自分には必要ないので解約したいと思うのですが。

〔ケース2〕

3日前に、街頭で「今、キャンペーンをやっているから寄っていかないか」と声をかけられ、バスの中に連れていかれました。15人くらい集まった所で、ティッシュ5箱で100円、トイレトペーパー100円など次々と販売し、最後に、今日の目玉商品と健康パットを勧められました。「遠赤外線が入っていて、保温力があり、いつもは50万円のところ今日は39万8千円にする」と説明されました。肩こりや腰痛に悩んでいるので興味はあったのですが、高額なので迷っていると、お金と健康とどっちが大切かと長時間説得されて、なかなか帰らせてもらえず、結局クレジットで購入することにしました。年金生活だし、どうしても欲しいものではないので解約したいのですが、どうしたらよいでしょうか。

ただで品物をあげるからと、本来の目的を隠して販売会場に誘い、締め切った会場で、日用品などをただ同然で配ったりクイズを出したりしながら巧みに雰囲気盛り上げて、正常な判断が出来ないようにさせ、最終的に高額な商品を売りつける商法を催眠（SF）商法といいます。

催眠（SF）商法での被害は、60才代以上の高齢者に多く、事例の他にも、羽毛ふとんやマットレス、健康食品を高額で買わされたという相談が多く寄せられています。

事例のような催眠（SF）商法は、特定商取引法（旧訪問販売法）の規制の対象になりますので、契約書を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフができます。書面（ハガキでも可）で、クーリング・オフすることを通知しましょう。その際、配達記録や簡易書留で証拠を残します。また、クレジットを利用している場合は、忘れずに信販会社へも通知を出しておきましょう。

また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、帰りたいと言ったのに帰らせてもらえず、仕方なく契約してしまった場合などには、消費者契約法による取消しを主張する方法もあります。

【訪問販売（展示販売）に関連して】

「振袖無料プレゼントに当選した」と展示会案内状が届いたが

「娘に成人式用の『振袖無料プレゼント』に当選したと案内状が来たので、親子で行ってみました。ところが展示会場では、無料プレゼントは反物だけで、ほかに仕立代が9万円かかるが、帯や草履などをセットにすればサービス価格で買えると勧められました。

案内状には必ず当社でお仕立てくださいとありましたが、価格は出ていなかったし、そんなことなら要らないと断りました。すると男性3人に囲まれ、反物が無料なんだからセットで買うのが当たり前だと1時間も押し問答したあげく、結局42万円のクレジット申込書にサインする羽目になりました。

でもやはり納得できなかったのも、翌日やめると電話しましたが拒否されてしまいました。どうしたらいいのでしょうか。」

和服や毛皮の展示会の苦情の代表的なケースが、この事例のように「無料」と誘って高額な契約をさせる手口ですが、ほかには「織元招待ツアー」に招待し、宿泊先で強引に着物を購入させる、また「和服展示会アルバイト」と求人広告を出し、応募者に「着物を買わないと採用しない」と購入を迫る、展示会に友人同伴を強制するなどの手口が目立ちます。なかには数人で取り囲み、何時間も帰さないというケースまであります。

この事例では、無料プレゼントに当選と呼び出しておいて、帯や草履などの契約をさせているので、訪問販売法のクーリング・オフができます。8日以内にハガキなどで、クーリング・オフすると通知すれば解約できます。(ハガキのコピーを取り、配達記録や簡易書留などで証拠を残してください)

もしクーリング・オフ期間が経過してしまったら、販売会社に、今までの経緯と解約したい旨の手紙を出し交渉することです。その際にはクレジット会社にも、事情を伝え支払いを一時停止すると通知しましょう。

【通信販売に関連して】

ホームページを見て購入申込をした商品が届かない

インターネットのホームページで、有名ブランドのバスケットシューズを見つけました。稀少品でなかなか手に入らない商品です。前から欲しかったので、3万円と高かったけれど、すぐ指定された郵便振替で販売業者に払い込みました。商品は3週間以内に到着するということだったので、楽しみに待っていました。でも、1か月過ぎても音沙汰がないので、おかしいなと思って確認したら、ホームページがなくなっていました。電話やファクスで連絡をとろうとしましたが、全くつながりません。今まで何度もインターネットで買い物をしてトラブルはなかったので、安心して申し込んだのに。この3万円は取り戻すことができるでしょうか。

通信販売は「特定商取引法」で、広告に事業者名、住所、電話番号などを明示するよう義務づけられており、罰則もあります。

しかしながら、この事例のように代金を前払いしてしまった場合、ホームページのアドレス（URL）やメールアドレスから事業者を特定することは難しく、残念ながら返金は困難であるといえます。

インターネット通販を利用する場合は、ホームページに事業者名、所在地、電話番号などの表示があるかどうか必ず確認してください。また、クレジットカード番号を入力したために番号を盗まれたというトラブルも増えています。クレジットカード番号の入力が必要な場合は、通信内容を暗号化して送信する「SSL」などのセキュリティ機能を備えているかどうか、確認してください。

インターネットでの通信販売は、広く利用されるようになってきましたが、反面、セキュリティ確保や信用できる業者選びなど、消費者のより慎重な対応が必要とされることを常に忘れずに上手に利用しましょう。

商品が届かない！ネットオークションのトラブル

「インターネットオークションに初めて挑戦しました。デザインが気に入った新品の指輪を意外と簡単に、予算内の12万円で落札できました。早速、代金を振り込み商品が届くのを楽しみに待っていましたが、約束の日

を過ぎても届きません。出品者に何度もメールで催促しましたが『指輪のサイズ直しをしている。もう少し待つてほしい』と言われ、半年も待たされています。オークションの主催者は『同様の苦情が寄せられたので出品者を退会処分にした。トラブルは当事者で解決するように』といって間に入ってくれません。どうしたらよいのでしょうか。

ネットオークションの人気は高く、月に数百万人が参加する市場とも言われています。仕組みは売り手が出品した品物に購入希望者が入札し、最高値を付けた人が購入権を獲得するというものです。インターネット上の取引でも相手が事業者であれば、特定商取引法（旧訪問販売法）の規制を受けますが、個人間の取引は規制の対象ではありませんので、事例のようなトラブルが絶えません。他にも「出品者と連絡がとれない」「汚れていた」「壊れていた」などの苦情やトラブルが発生しています。

事例では、出品者の所在地がわかっているのので、書面で品物の引渡し、または返金請求をし、解決しない場合は、民事調停や少額訴訟に持ち込む方法があります。出品した品物がもともと存在しなければ、詐欺の疑いも出てきますので、警察に相談することになります。

オークションの主催者は、サイトは単なる場の提供なのでトラブルには関与しないとの立場ですが、犯罪防止のために登録を有料化にしたり、クレジットカード番号による本人確認を厳格にしたり、損害保険を付けるなど対応はさまざまです。さらに、代金決済や商品の配送業務を当事者に代わって第三者が行うエスクローサービスを採用したところもあります。信用のおけるサイト選びが重要になりますが、それとともに、入札前に品物の状態、取引条件、相手の住所、氏名、電話番号などを確認し、代金の前払いは避けるなどの注意が必要です。

*エスクローサービス：ネットオークションで、出品者と落札者の間に第三者が入り、代金の支払いや商品の引渡しを仲介するサービス

【電話勧誘販売に関連して】

資格取得教材の電話勧誘、勤め先の役員からの紹介というが・・・（資格商法）

「勤務先に販売会社から資格取得教材の電話勧誘がありました。興味がなかったので断ったんですが、自宅に申込書とパンフレットが送られてきました。しばらくして、販売会社からまた電話がかかってきて、『あなたの会社の役員からの紹介があった30人は、全員契約した。申込んでいないのはあなただけですよ』と言うんです。初めから興味がなく断っていたのですが、あなただけ申込んでいないと急がされ、会社の役員の紹介であれば申込まなければならないと思い、契約をしました。

でも、自分が契約を決断した最大の条件である紹介した役員名を何度聞いても教えてくれず、念のため会社の上司に尋ねてみたのですが、紹介した事実はないと言われました。販売会社を信用できないので解約したい。」

この事例は、電話勧誘販売なので契約書を受けとって8日以内であればクーリング・オフができます。ハガキでクーリング・オフの通知を出してください（ハガキのコピーをとって配達記録か簡易書留にして証拠を残すこと）。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、会社役員の紹介などと虚偽の説明をするなど勧誘時の問題点

を指摘した書面を販売会社と、クレジットを使用している場合は信販会社にも出して、解約交渉していくことになります。

資格取得商法は、ほとんどが電話勧誘によるものです。職場に何回もかかってくる強引な勧誘電話に負けて契約してしまったり、違う業者から次々電話勧誘を受けて、いくつもの資格取得講座を契約してしまうなどの被害が多くみられます。電話勧誘に対しては、あいまいな返事をせず、はっきりと断ることが大切です。

やらずに放置していた行政書士講座の退会料がいる？（資格商法の二次被害）

「実は5年ほど前、電話で勧誘された行政書士講座を、やらずに代金だけを全額支払ったことがありました。ところが数日前に、知らない会社から勤務先に電話があって『あの講座は永久契約だから、途中で放置した人は継続して受講するか、正規の退会手続きをしないと、90万円の違約金を支払わなければならない。当社は関連会社の統括本部なので、継続料は48万円、退会料は15万円で手続きできる。どちらを選ぶかすぐ返事をして』と強引に言われ、仕方なく退会料を選びました。

今日その会社から書類が届きましたが、中は15万円の別の講座の契約書でした。前の会社と名前も違うしだまされた気がします。きちんと断る方法を教えてください。」

電話勧誘販売による資格商法は、平成8年の訪問販売法改正でクーリング・オフができるようになったため、一時は相談が減りました。しかし最近になって、以前被害にあった人がねらわれる二次被害の相談がとて増えています。

この事例が代表的ケースですが、そのほかには、勧誘電話をすべて止めてやるからと法外な料金請求をしたり、もともと通信講座の契約をしていないのに継続料や退会料を払えといたり、職場に押しかけると脅したりするケースがあります。

この事例では、消費者は5年前の契約については、代金を完済したことで義務を果たしているため、新しい契約はすぐクーリング・オフをして解約することです。電話勧誘販売のクーリング・オフは、販売業者から契約書が届いた日を含め、8日以内にハガキなどで通知をします。（ハガキはコピーをとり配達記録か簡易書留にして証拠を残します）

もしクーリング・オフ期間が過ぎた場合は、勧誘の問題点を指摘する手紙を出して解約交渉します。そのときクレジットを使っていたら、クレジット会社にも事情を伝え支払いを一時停止することができます。

社会保険労務士の資格取得講座を勧められましたが（資格商法）

[ケース1]

3日前に、厚生労働省の外郭団体からと思わせる資料が職場に届き、その後電話で社会保険労務士の資格取得講座を勧誘されました。「教育訓練給付金制度利用可なので、受講料のうち30万円が戻り、合格まで保証」と言われて申し込みました。しかし、厚生労働省に問い合わせると、省と事業者は関係ないと言われたので不安になり、昨日断りの電話を入れたのですが、「いい加減な対応で失礼だ。一筆書け。」とすごまれました。届

いた教材と書面は送り返しましたが、今後が不安です。

〔ケース2〕

おととい、職場に「国家研修にあなたが選ばれた」と、中小企業診断士の資格取得講座の勧誘電話がありました。「特別に選ばれた。経済産業省の……」と一方的に説明され、最後に説明した相手が本人かどうか確認したいからと、住所、生年月日などを聞かれました。翌日、確認書、受講案内、受講証が届いたので、びっくりして断りの電話を入れたところ、「記録をとってある。押しつけていない。今からは止められない」と脅かされました。どうしたらよいのでしょうか。

職場や家に執拗に電話があり、社会保険労務士や中小企業診断士などの資格講座の契約を無理矢理させられたという相談が、センターに多く寄せられています。悪質な事例では、以前講座を契約したが未修了のままの人をねらって電話をかけ、生涯学習だから資格を取得するまで続けなければならないとさらに新しい講座を契約させたり、教材を売りつけたりする資格商法の二次被害も多く寄せられています。

事例のような資格商法は、特定商取引法（旧訪問販売法）の規制の対象になっていますから、契約書を受け取ってから8日間以内であれば、書面で通知することでクーリング・オフができます。教材等がすでに届いていたとしても、期間内であれば、クーリング・オフは可能です。

クーリングオフ期間が過ぎている場合には、ケース1のような場合は、厚生労働省と関係があるように勧誘されて誤認して契約したことを主張し、解約交渉をしていくことになります。

またケース2のように、契約すると言っていないのに契約したことにされていたり、資料請求しただけなのに契約書面が届き、支払請求をされているという事例も多くみられます。いずれの場合も、一方的な説明だけでは契約は成立しませんから、「契約はしていない、二度と勧誘しないように」という旨を書面にしてお送りしましょう。

こうした電話勧誘では、興味がない場合には、はじめに、きっぱりとした態度で断ることが大切です。

最近では、何度も断っても強引に勧誘されるケースが目立ちます。脅迫まがいの勧誘がある場合には、警察に相談しましょう（勧誘時の様子を録音しておくとい）。

デートに誘われて、宝石を購入させられた（デート商法）

〔ケース1〕

3か月前くらいに、女性から家に突然電話があり、1週間くらい毎日電話で話をして仲良くなった後に、交際して欲しいと言われました。すっかりその気になっていたところ、店（宝石店）に遊びにこないかと誘われました。そこでネックレスの購入を勧められ、最初はアルバイトなので買えないと断っていたのですが、月々払える金額でローンを組めばよいと言われ、契約をしてしまいました。その後も、リング、ピアスと次々にローン契約をしました。ところが最近連絡がとれなくなり、お店を訪ねてみるとその店員はすでにお店をやめていました。自分の悩みなども聞いてもらって、親しくなったつもりでいたのですが、冷静に考えると騙されたのだと思います。気づいてみると支払いも総額で280万円にもなっていて、アルバイトの収入だけでは支払うことができないので、解約したいのですが。

〔ケース2〕

2か月前に、家に女性から電話があり、ジュエリーのアンケートに答えて欲しいと言われました。その後も何

度か電話があり、交際して欲しいと言われ、勤務先の宝石店を訪ねることにしました。そこで、ダイヤの原石を見せられ、勧誘してきた女性がクリスマスプレゼントにして欲しいと言うので、指輪を注文しました。指輪が出来上がり、彼女に渡した時、結婚の約束をするからダイヤのピアスとパールセットも買って欲しいと言われました。お金がないので迷っていたところ、結婚するのだからと強く言われ、ローンを組んで契約してしまいました。でも、結婚の話はぜんぜん進まず、騙されたとわかりました。すでに金額は総額で270万円にもなり、現在の給与では支払いもままならず、サラ金から借金もしています。解約できないでしょうか。

デートに誘うなどの口実で本来の目的を隠して呼び出し、高額の商品を売りつける商法を、デート商法と言い、20歳代の若者が被害にあうケースが多くみられます。

事例のようなデート商法は、特定商取引法の規制の対象です。契約書面を受け取ってから8日間以内であれば、書面で申し出るによりクーリング・オフすることができます。

しかし、事例の場合は、いずれもクーリング・オフの期間を過ぎていましたから、相談者に、契約にいたった経過を書面にして、事業者と信販会社に解約を申し出るように助言しました。

書面が到着した後に、センターから事業者に電話をして、勧誘方法に問題があること、本人の支払能力を超える高額な契約をさせていることは、不適正な取引行為であることなど、問題点を指摘して交渉した結果、事例1、2とも無条件で解約となりました。

高額な商品を購入するときは、自分に支払能力があるのかなど、よく考えてから契約しましょう。また、勧誘時に営業所で長時間の勧誘を受け、帰りたいといったのに帰らせてくれず仕方なく契約してしまったような場合には、消費者契約法により契約の取消しを主張する方法があります。

一人で悩まずに、お近くの消費生活センターに相談してください。

【連鎖販売取引（マルチ商法）に関連して】

友達に商品を紹介し販売すれば儲かると言われたが・・・

「先日友達から『友達に商品を紹介し販売すれば紹介料が入って儲かるネットワークビジネスに参加しないか。商品を購入することが条件だけど商品が良いから絶対稼げる』と誘われました。時間もお金もないので、何度も断りましたが、4時間以上説得され、購入条件の美容器具とジェルの契約をしました。翌日から、ネットワークビジネスのトレーニングを受けたのですが、昔の友達へ電話することに抵抗を感じ、自分にはできないとシステムに疑問を持ち始めました。また、商品を使ってみました。商品の良さを実感できず、これでは友達に商品を紹介することはできないので、自分にはこのビジネスは向いていないと思い、クーリング・オフを申し出ましたが、続けるよう説得されてしまいました。でも、もうやる気はないので解約したいのですが・・・。」

この事例は、友達に商品を紹介し販売すれば、商品代金の一部から収入が得られると言って勧誘されていること、ビジネスを始める時に美容器具とジェルを購入することが条件となっていることなど、人を勧誘し、会員を増やしながら商品を販売していく取引方法であることから連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）であると考えられます。

マルチ商法は、契約書を受け取ってから20日以内であればクーリング・オフができます。ハガキでクーリング・オフの通知を出してください（ハガキのコピーをとって配達記録か簡易書留にして証拠を残すこと）。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、確実に収入が得られる保証がないにもかかわらず絶対に高収入が得られると強調したり、契約を締結する意思がないと告げているにもかかわらず長時間勧誘し、組織販売の仕組みや契約内容についての説明が十分に理解されないままに契約を締結させていること、クーリング・オフの申出に対して契約を続けるように説得していることなどの問題点を指摘した書面を事業者に出して解約交渉していくことになります。

なお、2004年11月以降は、取消理由に当たる問題がなくても、中途解約は自由にできるようになった。未使用の商品は返品可能で、解約手数料の上限は売買代金の10%と定められている。

電子メールで「誰でもできるニュービジネス」というメッセージが送信されてきたー 羽毛ふとんの販売と特約店募集ー

「インターネットの電子メールに『誰でもできるニュービジネス・月収20万円』というメッセージが入り、興味を引かれて説明会に行ってみました。会場では、仕事は羽毛ふとんの販売と特約店募集のチラシ配りであり、特約店を一人作れば5万円の報酬になり、さらにラインを拡大していけば月に30万円にはなるとの説明があつて、とても盛り上がっていました。早い者勝ちとあおられすぐ羽毛ふとんとチラシ3千枚の契約をして、サラ金のキャッシングで40万円を何とか払いました。ところがチラシを配っても全く反応がなく、自分で電子メールを使って募集をしたらプロバイダーから規則違反と指摘されてできなくなりました。もうやめたいのですが、お金はとり戻せるでしょうか。」

マルチ商法というのは、商品やサービスを販売する組織に加入して、通常の小売利益ではなく人を紹介するリクルート料でもうけるシステムを言います。つぎつぎに人を勧誘して、ねずみ算式に組織を拡大するため、身近にいる友人や同僚などがターゲットにされやすく、断りきれずに加入しても結局は誰も誘えず、被害になるケースが後を絶ちません。また、手口もますます複雑化しています。

この事例は最近多くなってきたインターネットを使った新しい手口です。今までの口コミの勧誘に比べて、インターネットは不特定多数の人に一度に情報を送ることができ短期間で広範囲に広がる可能性があります。

マルチ商法は契約後20日以内ならクーリング・オフできます。クーリング・オフすればお金は全額戻ってきます。クーリング・オフ期間が過ぎてしまった場合には、誰でも簡単にもうかるような勧誘は事実と違うなどの問題点を指摘した手紙を事業者と、クレジットの場合は信販会社にも出して、解約・返金を交渉していくことになります。

どのような商法でもすぐに高収入が得られる保証はありません。また、無理な勧誘から人間関係を破壊してしまう恐れもあります。消費者も冷静に判断する必要があるでしょう。

なお、2004年11月以降は、取消理由に当たる問題がなくても、中途解約は自由にできるようになった。未使用の商品は返品可能で、解約手数料の上限は売買代金の10%と定められている。

若者をターゲットにしたマルチ商法

友達から「割のいいアルバイトがある」と誘われ説明会に行きました。会場では、「友達を誘ってくるだけでいい。頑張れば1か月で元が取れ、月に数百万円の収入も可能」と長時間説得され、商品契約をしてしまった。

学生でお金が無いと言うと、学生ローンを利用するように言われ借金した。

しかし、友達を誘っても断られたり、契約してもクーリング・オフされ、新たな契約に結びつかず、収入にならないので、購入した商品は、不要なので解約したい。

マルチ商法は、個人を商品等の販売員として勧誘し、次の販売員を勧誘すれば収入が増えると促して、ピラミッド式に組織を拡大する商法です。

特定商取引法では「連鎖販売取引」として、(1)誇大広告の禁止、(2)収入の根拠などを記載した書面の交付、(3)契約後20日間は無条件解約ができるクーリング・オフの規定、(4)「必ず儲かる」というような断定的な説明の禁止などを事業者が義務づけています。

しかし、目的をはっきりと告げずに説明会に誘ったうえ、儲かることを強調して契約させるケースが目立ちます。

事例のケースでは、クーリング・オフの期間が過ぎていたため、事業者が、(1)販売目的を隠して説明会に誘い、事業の経験が全くない学生に、簡単に高収入が得られるような説明をして、商品を契約させている。(2)深夜まで長時間にわたり勧誘をしている。(3)お金がないと言うと学生ローンを紹介したなどの問題点を指摘して、解約交渉をしました。その結果、未使用の健康食品を返してその代金を返してもらうことで合意しました。

世の中、何を行うにもすべてにコストがかかります。情報化社会の今日、誰でもが情報を得ることができる中、簡単に儲かる事業は、そうはありません。ましてや高収入が得られるような話は疑ってかかるべきです。友達を誘うことによって、友人や信用を失うことにもなりかねません。勧誘があっても冷静に考え、契約は慎重に行ってください。

不安なときは、ひとりで考え込まずに消費生活センターへご相談ください。

なお、2004年11月以降は、取消理由に当たる問題がなくても、中途解約は自由にできるようになった。未使用の商品は返品可能で、解約手数料の上限は売買代金の10%と定められている。

【特定継続的役務に関連して】

エステの関連商品は解約できない？－ エステで勧められて買った健康食品、美容器具－

「夏までにやせるという広告を見て、エステサロンに行ってみました。あなたならすぐに体重5キロ、ウエスト10cmは減らせる、1年やれば別人になる、今はキャンペーン期間だから1回1万円を5千円にしていると説明され、思い切って1年分90回コースを申込みました。そのとき目標達成には、普段の食事やマッサージがいちばん大事と言われ、健康食品24セットと美容器具も買うことにしました。クレジットの支払総額は100万円です。

ところが実際には忙しくて、2か月で5回通うのが精一杯だし、健康食品を食べても少しもやせません。そこ

でエステサロンにやめたいと言ったら、コースは中途解約できるが商品は解約できないと言われました。これは本当でしょうか。」

エステサロンのような長期間のサービス契約（継続的役務契約）では、実際に受けてみないと内容が分からないため「思っていたものと違う」「事情が変わり支払が困難」などの問題が起きやすく「途中でやめたいのに断られた」という相談がたくさんありました。

エステ、語学教室、学習塾、家庭教師などの6業種については、店頭で契約しても、8日以内であればクーリング・オフができ、その後も中途解約ができるようになりました。また中途解約の際の損害賠償額の上限も定められました。さらに、目的のために必要だと言われて買った商品（関連商品）があれば、それも中途解約ができることになりました。エステの関連商品は健康食品、化粧品、美顔器などです。

そこでこの事例ですが、申し出た時点で中途解約ができます。精算額は、コースについては初期費用、サービスを受けた分、損害額などから計算し、商品についても返品すれば通常の使用料をもとに計算することになります。エステの契約について疑問な点や事業者とのトラブルがあったら、お近くの消費生活センターにご相談ください。

【業務提携誘因販売に関連して】

宛名を書くだけで収入になるって本当？（内職商法）

「ダイレクトメールが届き、外国一流ブランド商品の通信販売の宛名書きをすれば月7万円の収入になると書いてあったので、資料を取り寄せてみました。資料を読むと元手もさほど必要なく、かなりの額の収入になることも可能等と書いてあったので、登録料を支払い始めることにしました。その後送られてきた説明書を見て、自分で何らかの名簿を用意し、送ったダイレクトメールを見て購入の申し込みがあって初めて報酬が支払われることがわかりました。名簿をどこで手に入れたらよいのかわからないし、このような内容の仕事とは思っていませんでした。解約したいと申し出たのですが、解約できないと説明書に書いてあると冷たく断られてしまいました。」

事例のような宛名書き内職では、簡単な作業で収入になると思わせるような広告で消費者を誘い、実際は登録料を支払わせた上、ダイレクトメールの発送を自己負担させ、注文が入って初めて収入となる仕組みであることが後からわかるケースが多いようです。契約した時の説明と違うと事業者へ解約の申し入れをすると、説明書に詳しいことが書いてあると言って登録料の返金にいつさい応じてくれないこともあります。確かによく見ると小さな文字で不明瞭な表現で書いてあります。

契約して書面が交付されてから20日間は、クーリング・オフができます。この期間を過ぎた場合は、あたかも簡単に収入が得られるような広告や契約前の書面に仕事の内容の表示がない点を主張し、解約交渉をしていくことになります。

チラシを配るだけで収入になると言われたが、本当に収入があるのか心配（内職商法、電話勧誘商法）

「突然、営業マンから自宅に電話があり、チラシを3か月で1000枚配れば、月に4、5万円の収入になる。毎月、代理店登録のための支払いが伴うが、それを上回る収入があるので大丈夫と言います。少しでも収入を得たいと思っていたので契約の申込みをし、後日、販売会社から代理店契約書類とローン申込書が送られてきました。販売会社から説明の電話があり、ローン申込書にはローンが受けられるよう夫の年収を多く書くこと、ローン会社から自分の口座に代理店契約料が振込まれたら、販売会社の口座へ全額を振込むことを指示されそのとおりに手続きを行いました。契約してから、本当に収入があるのか心配になり営業マンに電話で確認したら、番号が記入してあるチラシを配り、チラシを見た人が注文するときにその番号を伝えて購入し、商品の合計金額の10%を成功報酬として支払うシステムだと言われ、最初の説明と違うと疑問を持ちました。その後、事実を確認したいと思い何度も営業マンに電話をしましたが、連絡がとれません。夫にも反対され、支払いができないので解約したいのですが。」

契約書を確認したところ、この契約はチラシ配り内職ではなく代理店契約でした。代理店契約は、訪問販売法の指定商品でも指定役務でもないので規制対象にあたらない取引です。電話勧誘時に仕事について十分説明がされていないこと、また、一方的に貸金業者のローン申込書を送付し、偽って記入するよう勧められた点などを指摘した書面を販売会社に出して、粘り強く解約交渉をしていくことになります。また、今回は、貸金業者と消費者との金銭消費貸借契約ですが、販売会社からローン申込用紙が郵送されている場合、貸金業者は販売会社と提携関係にあると思われますので、貸金業者にも書面を送り、支払いを停止するよう申し出ましょう。ただし、支払い停止が認められない場合は、利息が発生してくるため、早急な返金も必要になります。

簡単な仕事で収入が得られると誘い、登録料などの金銭負担を負わせ、期待した収入が得られないといった内職・モニター商法のトラブルが急増しています。クーリング・オフ期間は契約書面が交付されてから20日間となります。

本当に在宅でレセプトチェックができるの？（内職商法）

「雑誌に在宅ワークでレセプトチェック者募集と広告が出ていたので、電話で問い合わせしてみました。私が以前、医療関係の仕事をしていたと話すと『いまレセプトチェックの仕事はとても多く、在宅で月収4万円にはなる。人手不足だから簡単な講習を受けて合格すれば、あなたならすぐ仕事がある』と言われました。講習費用は7万円で、すぐ元手は取れるので、早く振込むようにと言われました。でも考えてみたら本当に仕事があるのか心配です。」

最近、消費生活センターには仕事の紹介と称して高額の商品を買わせる内職商法の苦情が増えてきました。その中でレセプトチェック内職の苦情も急増しています。

レセプト（診療報酬明細書）というのは、医療機関が消費者の加入している健康保険の種類にしたがって、保険者である区市町村や各健康保険組合に医療費の請求をする際の明細書のことです。保険者側は後日、支払超過がないか点検します。これをレセプトチェックと言います。

厚生省では個人情報保護の見地から、レセプトチェックは保険者自身が行うものとしています。もし、委託する場合には、業務は保険者の管理下で行うこと、再委託は禁止、などのガイドラインが出ています。このことから考えれば、在宅でのレセプトチェックは通常あってはいけないことです。

今回の事例では、（１）レセプトチェックは在宅内職で扱えるか、（２）収入を得る前に費用負担がある、（３）実際に仕事があるかの保証はない、などの点を考えて慎重に判断してください。

内職商法では、収入を得るための簡単な講座と説明して、実際には試験に合格させない、仕事を完了しても出来が悪いとの口実をつけ、支払いをしない手口などもあります。

すでに商品や講座の契約をしたのに、仕事が紹介されないというトラブルにあったら、すぐ消費生活センターに相談してください。

仕事を始めるためにはワープロ技能検定の合格が条件、不安になりやめたい（内職商法）

「自宅に電話があり、『１０分で１０００円の収入になるワープロ内職をしませんか。３級の技能検定に合格すれば当社で仕事を回すので安定した収入につながる。技能検定合格のために当社のワープロ機器と教材を買って勉強してください』と言われ、仕事がもらえるならと思い、申込書一式を送ってもらいました。書類が届き技能検定の内容をみると、自分には無理な内容に思え、販売会社から電話がかかってきたので断ると、絶対に大丈夫、当社が必ず面倒をみるからと説得され、契約をしてしまいました。その夜、夫に話をしましたが反対されたので、翌日、販売会社に断りの電話をかけると、一方的都合では解約できない、そんなことされたら困ると言い再説得され、もう解約はできないものと思ってしまいました。でも、その後も不安で何度もやめたいと連絡しましたが応じてもらえず、支払いも続けられるか心配なので解約したい。」

仕事を回す条件である技能検定の合格のために、ワープロと教材を購入する話になっていますが、初めから購入させるのが目的です。この事例は、電話勧誘販売なので契約書を受け取って８日以内であればクーリング・オフができます。ハガキなどでクーリング・オフの通知を出してください（コピーをとって保管し、配達記録や簡易書留などで送り、証拠を残すこと）。

しかし、今回は、クーリング・オフ期間中に契約を断っているにも関わらず、事業者は自分の都合で解約はできないと拒否しています。これは消費者のクーリング・オフの権利を妨げる禁止行為です。また、契約書に内訳やメーカー名等がない場合は書面に不備があるので、期間に関わりなく全面解約を申し入れることになります。信販会社にも支払いを停止する旨通知を出しておきましょう。

不況の影響で、収入を得たいというニーズを悪用した販売業者が横行しています。ビジネスに不慣れな消費者を勧誘し、十分な事業上の裏付けもなく収入を保証し、商品購入等の金銭負担を負わせ、期待した収入が得られないといった内職・モニター商法のトラブルが急増しています。現行の訪問販売法では対応が限定されていましたが、平成１２年１１月に改正（改正後は「特定商取引に関する法律」と名称が変更）され、内職・モニター商法に対する規制が導入されました。規制には、購入する商品と仕事を提供する条件などを記載した書面交付の義務づけや２０日間のクーリング・オフ制度の導入等があります。

【ネガティブオプション（送りつけ）に関連して】

申し込んだ覚えが無い写真集が突然送られてきた

「突然宅配便で自宅に本が送られてきました。全く申し込んだ覚えが無いので開封しませんでした。翌日には代金請求の手紙が届きました。手紙には『先日、写真集を送ったが返本がない。当協会としては購入予定と思い請求させてもらう。』ということが書いてありました。文章の内容から叙勲者を対象に送りつけているようです。いらないので引き取ってもらおうと電話をしましたが、話中で通じません。どうすれば良いのでしょうか。」

この事例は、注文していない商品を一方的に送りつけ、代金を請求してくる販売方法でネガティブオプション（送りつけ商法）といいます。訪問販売法では商品の送付があった日から14日間（事業者への引き取りの請求をした場合はその日から7日間）購入の承諾をせず、また事業者が商品の引取りをしなかった場合、消費者は商品を自由に処分できるとなっています。ただし、保管期間中の商品を使用してしまった場合は支払いの義務が生じることもあるので、そのまま保管するよう注意したほうがよいでしょう。

今回は、事業者に7日以内に連絡がない場合は処分する旨を文書にして書留で発送するか、又は14日間の保管後処分しましょう。不明な点は、消費生活センターに相談してください。

[電子ねずみ講]

電子メールによるねずみ講

インターネット上で、「４０００円で儲かるマネーゲーム」を読み、始めました。手順は、名簿にある４人の口座に１０００円ずつ振り込むと、レポートが送られてくるので、受け取ったら名簿の一番上の名前を消して４番目に自分の名前と口座を登録して、それを知り合いにメールで送り、ゲームへの参加を呼びかければよいということでした。そこで、４名に各１０００円振り込み、２０００名にメールをだしました。ところが、多くのことからこれは不法行為だという返事が返ってきました。まだ、自分宛に送金はありません。どうしたらよいのでしょうか。

電子メールを利用したねずみ講が行われ、開設者が警察から摘発をうけています。インターネットで電子メールを利用することで、一度に多くの人を勧誘できるため、短期間で広範囲に広がる危険性があります。

ねずみ講は法律で禁止されています（無限連鎖講の防止に関する法律）。ねずみ講の開設者だけでなく、他人を勧誘した人も処罰されます。

事例の場合は、すでに勧誘をしてしまっていますから、メールをだした２０００名に「違法なので絶対に参加しないように」と電子メールで送信すると同時に、すぐに口座を閉鎖して振り込みを防ぎ、警察に事情を話しましょう。

この事例では、「このマネーゲームは、レポートという商品があるので、ねずみ講ではない。また、一人増えたら、一人名簿から削除することになっているのでねずみ講ではない」としているようですが、これは誤りで法律で禁止されているねずみ講です。

他にも、「不景気な時代なので互いに助けあうために、現金書留でお金を送り名簿に登録してもらおう」と知人に誘われた事例や外国に本部を置くねずみ講の組織が、「ドルを送金し、名簿を５人におくれば確実にもうかる」と日本国内の会員を勧誘しているケースもあります。外国から勧誘されたり、外国に送金した場合でも日本の法律は適用されますから、参加した場合は処罰の対象となります。

ねずみ講には、絶対に参加してはいけません。

[不当請求]

債権回収業者を名乗るところから、利用料の督促状が来たが

債権回収業者を名乗るところから、有料サイトのサイト利用料の督促状が届いた。昨年何回も届いているが、初めて届いた時に心当たりのないまま支払ったことがある。

どうしたらよいか。 （４０歳代・男性）

債権回収業は、法務大臣から許可を受けた株式会社でなければ営むことができません（債権管理回収業に関する

特別措置法第3条)。

許可を受けている業者は法務省のホームページで確認することができます。また、サイト利用料金は正規の債権回収業者が取扱う債権ではありません。このケースは債権回収業者を騙った架空・不当請求だと思われます。一度支払ってしまうと次々と督促されることが多いため、今後は一切無視するようにしましょう。

はがきによる架空・不当請求・・・

[ケース1]

身に覚えがない「不良債権請求督促通達書」というはがきが実家に届いた。実家を出て何年も経つ。請求金額は書かれていないが、連絡先として携帯電話番号が書かれている。対処方法を教えてほしい。(30歳代・男性)

[ケース2]

はがきで電子通信料金の未納最終督促状が届いた。パソコンは使用しているが、通信料はきちんと払っており、請求される覚えはない。金額の記載はなく「裁判所に訴える、給料を差し押さえる」という内容。連絡先は携帯電話番号のみでおかしい。対処方法は？(70歳代・男性)

[ケース3]

自宅に有料アダルトサイト利用料の督促はがきが届いた。利用はしていないが、「支払いがない場合は訪問、または給与の差し押さえをする」など脅迫的な文面で怖い。どう対処すればよいか。(60歳代・男性)

いずれのケースも、何らかの情報をもとに不特定多数に根拠のない請求をしていると思われます。同様の相談がセンターに多数寄せられています。相手に連絡を取ったりせず、これ以上の個人情報を知られないように注意しましょう。毅然とした態度で無視しましょう。

「登録無料」とあったのに・・・

「登録無料」という広告を見て、携帯電話でアダルトサイトに登録したら19,000円払えという表示が出た。利用規約をよく見ると1ヶ月間の利用料として19,000円がかかるとなっている。支払請求の電話がかかってくるがどうしたらよいか。(20歳代・男性)

利用料金がいくらかかるかなどを知らずに登録しているので、この場合契約は成立していません。よって支払う必要はありません。これ以上の個人情報を相手に知られないようにしてください。着信拒否をするという方法もあります。

携帯電話で単にクリックしただけなのに・・・

[ケース1]

携帯電話にきた広告メールにあったURLをクリックした途端、「ご入会ありがとうございました。5日以内に24,000円を払ってください。」という表示が出た。クリックしただけなのに支払わなくてはならないか。
(10歳代・男性)

[ケース2]

携帯電話にアダルトサイトの広告メールが届き、クリックしたところ、すぐに自分の携帯電話番号と登録が完了したので代金6万円と表示された。あわてて切ったが翌日メールで6万円入金せよと請求があった。どうしたらよいか。
(20歳代・男性)

どちらのケースも契約内容を承諾してクリックしたわけではなく、契約成立とは言えません。電子商取引上では事業者側が消費者の意思の確認画面を設定することが規定されています。相談者のケースはこのような画面が設定されていないことから支払う必要はなく、相手にしないことです。「取扱説明書」を読んで、携帯電話番号で届くメールは受信拒否の設定をする等、対応策もあります。わからない場合は電話会社に相談しましょう。また請求の電話がかかってくる場合はその電話番号を着信拒否しましょう。